

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah *deskriptif corelational* yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel dengan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan salah satu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen yang hanya satu kali dalam pengambilan data penelitian (Nursalam, 2013).

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Pada penelitian diwajibkan adanya populasi untuk menjadi responden dan menjadi acuan dalam pengambilan data peneliti. Populasi penelitian dapat diartikan sebagai subjek (manusia atau klien) yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti (Nursalam, 2013). Rumah Sakit RS PKU Muhammadiyah Bantul merupakan salah satu Rumah Sakit yang memiliki letak strategis untuk pelayanan kesehatan di Bantul. Populasi pada penelitian berjumlah 75 orang dan populasi diambil dari seluruh pasien rawat inap di kelas 2 dan kelas 3 di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Terdiri dari 7 orang di ruang An-Nisa, 15 orang di ruang Al-Insan, 7 orang di ruang Al-Kahfi, 6 orang di ruang Al-Ikhlas, 22 orang di ruang Al-A'raf, 8 orang di ruang Al-Kausar, dan 10 orang di ruang An-Nuur.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian didapatkan dari penyaringan sebagian populasi yang terjangkau, yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui *sampling*. *Sampling* sendiri merupakan proses menyeleksi subjek penelitian dari populasi yang telah ditetapkan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di kelas 2 dan 3 PKU Muhammadiyah Bantul. Perhitungan sampel menggunakan rumus Nursalam (2013), yaitu apabila semakin besar sampel yang dipergunakan maka hasilnya akan semakin baik dan akurat. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental Sampling*. Pengambilan sampel di ambil dari keseluruhan populasi di kelas 2 dan 3 dengan jumlah 75 orang.

Sampel yang dipilih dalam penelitian ini berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien rawat inap di kelas 2 dan 3 RS PKU Muhammadiyah Bantul.
- 2) Bersedia menjadi subjek penelitian.
- 3) Subjek penelitian dapat baca tulis bahasa Indonesia yang baik dan benar.
- 4) Pasien dengan rentang usia 17 sampai 59 tahun.

b. Kriteria eksklusi

- 1) Pasien rawat inap yang berada pada ruang isolasi.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Pengambilan data dilakukan mulai dari tanggal 29 sampai 31 Mei.

D. Variabel Operasional

Variabel dependen (bebas) pada penelitian ini adalah mutu pelayanan keperawatan di kelas 2 dan 3 di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Sedangkan variabel independen (terikat) pada penelitian adalah kepuasan pasien di kelas 2 dan 3 RS PKU Muhammadiyah Bantul terhadap mutu pelayanan keperawatan.

E. Definisi Operasional

Tabel. 1 Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Cara pengukuran	Hasil ukur	Skala
Mutu pelayanan keperawatan	Mutu pelayanan keperawatan adalah harapan pasien akan kepuasan berdasarkan kualitas dan realitas yang meliputi dari <i>caring</i> , kolaborasi, kecepatan, empati, <i>courtesy</i> , <i>sincerity</i> dan komunikasi teraupetik.	Kuesioner Mutu Pelayanan Keperawatan	Baik: >75-100% Cukup: 55%-75% Kurang: <55%	Ordinal
Kepuasan pasien	Kepuasan pasien adalah persepsi puas pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan berdasarkan <i>responsiveness</i> , <i>reability</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>tangible</i> .	Kuesioner Kepuasan Pasien	Tinggi: >75-100% Sedang: 55%-75% Rendah: <55%	Ordinal

F. Instrumen Penelitian

1. Mutu Pelayanan Keperawatan

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner *likert scale* dimana responden diminta untuk memberikan pendapatnya mengenai mutu pelayanan keperawatan yang mereka lakukan dengan kriteria penilaian tidak pernah dilaksanakan dinilai 1, kadang-kadang dilaksanakan dinilai 2, sebagian dilaksanakan dinilai 3, sering dilaksanakan dinilai 4, dan selalu dilaksanakan dinilai 5.

Tabel. 2 Kisi-Kisi Kuesioner Mutu Pelayanan Keperawatan

Indikator	Favourable	Unfavourable	Jumlah
<i>Caring</i>	1, 3, 4	2	
Kolaborasi	6, 8	5, 7	
Kecepatan	12	9, 10, 11	
Empati	13, 15	14	
<i>Courtesy</i>	16, 17, 19	18, 20	
<i>Sincerity</i>	21, 22, 23	24	
Komunikasi	27, 28	25,26	28
Teraupetik			

2. Kepuasan Pasien

Kuesioner selanjutnya menggunakan metode yang sama tetapi ditujukan kepada pasien untuk menilai mutu pelayanan keperawatan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien dengan nilai 5, puas dengan nilai 4, cukup puas dengan nilai 3, kurang puas dengan nilai 2 dan tidak puas dengan nilai 1 (Budiman dan Riyanto, 2013).

Tabel. 3 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien

Indikator	Favourable	Unfavourable	Jumlah
<i>Responsiveness</i>	1, 2, 5	3, 4, 6	
<i>Reability</i>	9, 10, 11, 12	7, 8	
<i>Assurance</i>	13, 14, 15, 16, 19	17, 18	
<i>Emphaty</i>	20, 22, 24, 25	21, 22	
<i>Tangible</i>	28, 29, 30	26, 27	30

G. Uji Validitas

Pengertian validitas adalah pengukuran dan pengamatan data sebagai prinsip keandalan instrument dalam pengumpulan data. Dalam menentukan validitas harus relevan isi instrument, sasaran subjek, dan cara pengukuran. Sebuah instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya jika instrument tidak valid maka validitas suatu penelitian akan rendah (Nursalam, 2013). Uji Validitas akan dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Gamping dan berjumlah 20 responden. Uji validitas pada penelitian ini adalah menggunakan *product moment* yaitu, teknik korelasi dengan menghubungkan minimal dua variabel yang digunakan. Dari hasil uji korelasi pada variabel mutu pelayanan keperawatan sebanyak 28 pertanyaan valid dari 44 pertanyaan. Dan pada kuesioner kepuasan didapatkan 30 pertanyaan valid dari 37 pertanyaan. Dikatakan valid pada semua pertanyaan kuesioner dikarenakan, hasil r hitung $\geq r$ tabel (0,444). Dengan menggunakan rumus berikut ini:

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi

$\sum X$: Jumlah skor item

$\sum Y$: Skor total seluruh pertanyaan

n : Jumlah responden uji coba.

H. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Budiman dan Riyanto, 2013). Uji reabilitas pada penelitian ini adalah menggunakan koefisien Reabilitas *Alpha Cronbach* dengan cara membandingkan r tabel dengan r hasil. Jika r hasil adalah α yang terletak diawal output dengan tingkat kemaknaan 5% (0,05) maka setiap pertanyaan dari setiap kuesioner dikatakan valid, jika α lebih besar dari konstanta (0,6), maka kuesioner peneliti realibel. Hasil uji reabilitas ini pada mutu pelayanan keperawatan didapatkan *alpha cronbach* sebesar 0,717 dan 0,740 pada kepuasan. Dimana nilai *alpha* >0,6 maka, disimpulkan dari 58 pertanyaan kuesioner diatas dinyatakan realibel. Dengan menggunakan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Reabilitas Instrument

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varians butir

σ_t^2 : Varians total

I. Proses Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang didapatkan langsung dari seluruh responden penelitian dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun oleh peneliti. Pengambilan data terlebih dahulu menyeleksi sampel dari seluruh populasi yang akan digunakan dengan teknik *simple random sampling*, dan data dikumpulkan melalui kuesioner. Sedangkan data sekunder didapatkan dari studi pendahuluan dan rekam medis yang didapatkan dari RS PKU Muhammadiyah Bantul.

J. Pengelolaan dan Analisis Data

1. Pengelolaan data

Analisa data dapat dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) *Data entry*, setelah seluruh data dikumpulkan melalui kuesioner, data selanjutnya akan dimasukkan ke dalam tabel, diberi kode, diberi skor serta dilakukan penelitian terhadap data.
- b) *Data cleaning*, yaitu eliminasi data-data yang tidak relevan dan akan berpotensi mengganggu proses penelitian.
- c) *Rekategorisasi*, adalah salah satu cara untuk mengkategorikan kembali data yang diperoleh sebelum melakukan analisis.

2. Analisis data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah analisis data dimana untuk mengetahui apakah sebuah data penelitian berdistribusi normal atau tidak normal. Analisis univariat berfungsi mengetahui gambaran dari karakteristik responden yang meliputi mean, median, modus, data demografi, distribusi dan persentase dari tiap variabel (Notoatmojo, 2005). Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul terhadap mutu pelayanan keperawatan.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan untuk menganalisis hubungan dua variabel. Dalam penelitian ini menganalisis antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan skala ordinal. Sehingga hipotesis penelitian ini menggunakan uji spearman (Dahlan, 2014).

K. Jalannya Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan berikut:

1. Tahap persiapan
 - a) Konsultasi dengan dosen pembimbing.
 - b) Studi kepustakaan.
 - c) Menyusun proposal penelitian.

- d) Menyusun instrumen penelitian.
- e) Mengurus surat uji validitas dan reliabilitas kuesioner.
- f) Melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner dengan di bantu asisten penelitian yang berjumlah 3 orang.
- g) Mengurus surat ijin penelitian dengan pihak Universitas Muhammadiyah Yogyakarta di jurusan Program Studi Ilmu keperawatan.
- h) Mengurus Surat Etik pada Fakultas Kedokteran dan Kesehatan UMY.

2. Tahap pelaksanaan

- a) Menyerahkan surat ijin penelitian ke RS PKU Muhammadiyah Bantul.
- b) Berkonsultasi dengan pihak pengembangan bagian RS PKU Muhammadiyah Bantul untuk melakukan penelitian.
- c) Menentukan responden yang diteliti sesuai dengan kriteria inklusi.
- d) Membagi keusioner kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi.
- e) Kuesioner dikumpulkan dan data dicek kelengkapan datanya, apabila ada yang kurang maka responden harus melengkapi.
- f) Data diolah dengan memberi kode atau nilai skoring kemudian di jumlah dengan menggunakan software statistik.

3. Tahap pelaporan
 - a) Tabulasi.
 - b) Menganalisa data.
 - c) Membuat laporan hasil penelitian.
 - d) Seminar hasil.
 - e) Revisi KTI dan penyusunan laporan akhir.

L. Etika Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan uji etik di komite etik FKIK UMY dan telah lulus etik dengan nomor 276/EP-FKIK-UMY/V/2017. Pada penelitian ini menerapkan etika penelitian sebagai berikut:

1. *Benefits ratio*

Penelitian dilakukan dengan hati-hati dalam mempertimbangkan keuntungan maupun resiko yang akan berakibat kepada subjek pada setiap tindakan.

2. *Right to self determination*

Subjek penelitian diperlakukan secara adil oleh peneliti. Subjek mempunyai hak dalam memutuskan apakah mereka bersedia menjadi responden atau tidak bersedia, tanpa adanya sangsi apa pun atau berakibat terhadap kesembuhannya.

3. *Right to full disclosure*

Peneliti memberikan penjelasan secara rinci serta bertanggung jawab penuh jika ada sesuatu yang terjadi pada responden. Semua data yang diperoleh dari responden telah dijaga kerahasiaannya.

4. *Informed consent*

Di dalam penelitian responden mendapatkan informasi secara lengkap tentang tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, responden mempunyai hak untuk berpartisipasi atau menolak menjadi responden.

5. *Right in fair treatment*

Responden diperlakukan secara adil baik sebelum, selama dan sesudah keikutsertaannya penelitian tanpa adanya diskriminasi apabila responden tidak bersedia atau dikeluarkan dari penelitian.

6. *Right to privacy*

Responden mempunyai hak penuh untuk meminta bahwa data yang diberikan harus dirahasiakan, untuk itu perlu adanya tanpa nama (*anonymity*) dan rahasia (*confidentiality*).